



サロンにファーストクラスのおもてなしを！

セラピストのためのホスピタリティ・セミナー PART I 基礎編

お客様の心に響く一流のサービス技術を学ぶ



日程：2014年3月31日（月）
時間：10:00-13:00（3時間）
場所：IMSI
定員：15名
受講料：8,400円（税込）
7,560円（税込）
（CLUB IMSI会員割引）

※実践編とセットの受講をおすすめしますが、基礎編だけの参加も可能です。

“ホスピタリティ”とは“おもてなしの心”。セラピストには欠かせない技術ですが、“なんとなくいい人”や“優しそうな人”が良いサービスをできるわけではありません。

実は“一流のサービス”はビジネススキルの一つ。おもてなしの心を上手に表現し、お客様の印象に残るサービスを提供するには理論やコツが沢山あるのです。目には見えない“サービス技術”こそが、お客様との距離感をぐっと縮め、満足度を飛躍的に向上させてくれる鍵となります。

このセミナーでは、一人では学び難い“サービス技術”という分野を、世界中の一流サービスを学び提供し続けている現役の客室乗務員が、実体験に基づき分かりやすく伝授していきます。

セラピー現場で必ず役に立つサービス技術を身に付け、サロンにファーストクラスのおもてなしを取り入れてみませんか？セラピー勉強中の方は勿論、サロンで活躍する現役セラピストも、目から鱗が落ちるような気づきと発見が得られるでしょう。

■ 講座内容

おもてなしの心とサービス技術

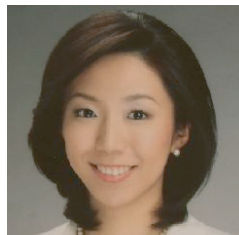
お客様の心に響く演出のポイントとは？
お客様の心を理解する察知力

クレーム対処法

クレーム時のコミュニケーション
クレームが感謝状に変わる日

セラピストに必要なコミュニケーション能力

最高の顧客満足度（CS）とは？
お客様の心をつかむ話し方レッスン
セラピストに最も重要なヒアリングスキル
マニュアルではない個性のあるサービスとは？



講師紹介：安藤 多希子

英国IFPA認定アロマセラピスト・外資系航空会社客室乗務員
オーガニックアロマサロンJubilee主宰
Cocoro 震災無償アロマケア活動 代表
約10年のキャリアを持つ現役客室乗務員。世界中を飛び回りながら、常にお客様に喜ばれるユーモアと個性溢れるサービスを研究し続け、これまで数え切れないほどの感謝状が届いている。
英国ITHMA卒業後、最高のおもてなしとオーガニックにこだわったアロマセラピーサロンJubileeを開業。航空会社で培った経験と技術を日本のセラピストのサービス技術向上に役立てるために、講師活動（接遇、マナー・立ち居振る舞い・言葉遣い研修）にも力を入れている。

お問い合わせ：



自然療法の国際総合学院 IMSI
〒150-0001
東京都渋谷区神宮前4-13-17-A
Tel: 0120-458-234 ☐
Fax: 03-5770-6832 ☐
URL: www.imsi.co.jp

Jubilee Web: www.aroma-organic.com
Jubilee Blog: <http://aromasalonjubilee.blog71.fc2.com/>
Cocoro: <http://cocoroaromacare.blog.fc2.com/>
Cocoro English: <http://cocorojapan.blog105.fc2.com/>